

PENGARUH FAKTOR PEMICU *DISPLACED COMMERCIAL RISK* TERHADAP KEPUTUSAN ANGGOTA UNTUK TETAP MENJADI ANGGOTA DI BMT UGT SIDOGIRI CABANG SURABAYA

SKRIPSI

Oleh:  
KIKY DZAKIYAH  
NIM. G94214142



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH  
SURABAYA  
2018

PENGARUH FAKTOR PEMICU *DISPLACED COMMERCIAL RISK* TERHADAP KEPUTUSAN ANGGOTA UNTUK TETAP MENJADI ANGGOTA DI BMT UGT SIDOGIRI CABANG SURABAYA

SKRIPSI

Diajukan kepada  
Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya  
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan  
Dalam Menyelesaikan Program Sarjana Strata Satu  
Ekonomi Syariah

Oleh :  
KIKY DZAKIYAH  
NIM: G94214142

Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya  
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam  
Program Studi Ekonomi Syariah  
Surabaya  
2018

## PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini saya :

Nama : Kiky Dzakiyah

Nim : G94214142

Fakultas / Prodi : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam/Ekonomi Syariah

Judul Skripsi : Pengaruh Faktor Pemicu *Displaced Commercial Risk* terhadap  
Keputusan Anggota untuk Tetap Menjadi Anggota di BMT UGT  
Sidogiri Cabang Surabaya

Dengan sungguh-sungguh menyatakan bahwa skripsi ini secara keseluruhan  
adalah hasil penelitian atau karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang  
dirujuk sumbernya.

Surabaya, 31 Januari 2018

Saya yang menyatakan



Kiky Dzakiyah

NIM. G94214142

## PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi yang ditulis oleh Kiky Dzakiyah NIM. G94214142 ini telah diperiksa dan disetujui untuk dimunaqasahkan.

Surabaya, 31 Januari 2018

Pembimbing,



Dr. Hj. Fatmah, ST. MM


NIP. 197507032007012020

## PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh Kiky Dzakiyah, NIM G94214142 ini telah dipertahankan di depan Majelis Seminar Munaqosah Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Ampel Surabaya pada hari Rabu, 04 April 2018 dan dapat diterima sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program sarjana strata satu dalam Ekonomi Syariah.

### Majelis Munaqasah Skripsi

#### PENGUJI I



Dr. Hj. Fatmah, ST. MM  
NIP. 197507032007012020

#### PENGUJI II



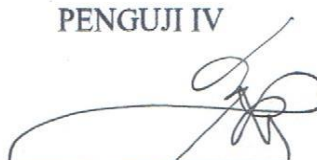
Dr. Ir. Muhamad Ahsan, MM  
NIP. 196806212007011030

#### PENGUJI III



Samsul Anam, MM  
NIP. 196803072008011017

#### PENGUJI IV



Akhmad Yunan Atho'illah, M.Si  
NIP. 198101052015031003

Surabaya, 09 April 2018

Mengesahkan,

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya



Dekan,

Prof. Akh. Muzakki, M.Ag, Grad. Dip.SEA, M.Phil, Ph.D  
NIP. 197402091998031002





**KEMENTERIAN AGAMA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA**  
**PERPUSTAKAAN**

Jl. Jend. A. Yani 117 Surabaya 60237 Telp. 031-8431972 Fax.031-8413300  
E-Mail: perpus@uinsby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika UIN Sunan Ampel Surabaya, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : KIKY DZAKIYAH  
NIM : G94214142  
Fakultas/Jurusan : FEBI/EKONOMI SYARIAH  
E-mail address : kdzakiyah@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :

☒ Skripsi ☐ Tesis ☐ Desertasi ☐ Lain-lain (.....)  
yang berjudul :

PENGARUH FAKTOR PEMICU DISPLACED COMMERCIAL RISK TERHADAP

KEPUTUSAN ANGGOTA UNTUK TETAP MENJADI ANGGOTA DI BMT UGT

SIDOGIRI CABANG SURABAYA

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara **fulltext** untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 18 April 2018

Penulis

(KIKY DZAKIYAH)

*nama terang dan tanda tangan*

## ABSTRAK

Skripsi yang berjudul “Pengaruh Faktor Pemicu *Displaced Commercial Risk* terhadap Keputusan Anggota untuk Tetap Menjadi Anggota di BMT UGT Sidogiri Cabang Surabaya” ini membahas tentang tiga faktor pemicu *Displaced Commercial Risk* (DCR) yakni tingkat *return*, operasional BMT, dan ekpektasi imbal hasil terhadap keputusan anggota untuk tetap menjadi anggota yang diukur dengan teori loyalitas.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan pendekatan kuantitatif asosiatif melalui kuesioner dengan menggunakan skala likert. Subjek penelitian ini adalah anggota yang memiliki deposito *muḍārahah* di BMT UGT Sidogiri Cabang Surabaya dengan jumlah populasi sebanyak 72 anggota. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 61 anggota yang ditentukan menggunakan rumus Slovin. Data dianalisis dengan uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, uji regresi linier berganda dan uji hipotesis dengan bantuan *software SPSS Statistics Version 24*.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial variabel tingkat *return* berpengaruh signifikan terhadap keputusan anggota untuk tetap menjadi anggota di BMT UGT Sidogiri. Sedangkan variabel operasional BMT dan ekspektasi imbal hasil tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan anggota untuk tetap menjadi anggota di BMT UGT Sidogiri cabang Surabaya. Secara simultan variabel tingkat *return*, operasional BMT, dan ekspektasi imbal hasil tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan anggota untuk tetap menjadi anggota di BMT UGT Sidogiri cabang Surabaya.

Dari hasil penelitian ini diharapkan BMT UGT Sidogiri Cabang Surabaya meningkatkan kinerjanya agar *return* yang diberikan kepada anggota lebih kompetitif dengan lembaga keuangan lain yang sejenis sehingga dapat meminimalisir terjadinya risiko DCR. Selain itu BMT UGT Sidogiri Cabang Surabaya juga diharapkan terus memperhatikan kepatuhan syariah dalam pelaksanaan kegiatan transaksinya.

Kata kunci: DCR, tingkat *return*, operasional BMT, ekpektasi imbal hasil keputusan anggota untuk tetap menjadi anggota.

## DAFTAR ISI

SAMPUL DALAM.....	i
PERNYATAAN KEASLIAN .....	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING .....	iii
PENGESAHAN .....	iv
PERNYATAAN PUBLIKASI.....	v
ABSTRAK.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	x
BAB I    PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	9
C. Tujuan.....	10
D. Kegunaan Penelitian.....	10
BAB II    KAJIAN PUSTAKA.....	12
A. Landasan Teori.....	12
B. Penelitian Terdahulu Yang Relevan .....	39
C. Kerangka Konseptual .....	47
D. Hipotesis.....	47
BAB III    METODE PENELITIAN .....	49
A. Jenis Penelitian.....	49
B. Waktu dan Tempat Penelitian .....	49
C. Populasi dan Sampel Penelitian .....	50
D. Variabel Penelitian.....	51
E. Definisi Operasional.....	52





## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Alamat Kantor Cabang se-Surabaya .....	7
Tabel 4.1	Jenis Kelamin Responden.....	77
Tabel 4.2	Usia Responden .....	77
Tabel 4.3	Tingkat Pendidikan Responden.....	78
Tabel 4.4	Distribusi Frekuensi Variabel Tingkat <i>Return</i> .....	78
Tabel 4.5	Distribusi Frekuensi Variabel Operasional BMT .....	79
Tabel 4.6	Distribusi Frekuensi Variabel Ekspektasi Imbal Hasil .....	80
Tabel 4.7	Distribusi Frekuensi Variabel Keputusan Anggota untuk Tetap Menjadi Anggota.....	81
Tabel 4.8	Variabel Tingkat <i>Return</i> ( $X_1$ ).....	82
Tabel 4.9	Variabel Operasional BMT ( $X_2$ ).....	82
Tabel 4.10	Variabel Ekspektasi Imbal Hasil ( $X_3$ ) .....	83
Tabel 4.11	Variabel Keputusan Anggota untuk Tetap Menjadi Anggota (Y) ....	83
Tabel 4.12	Hasil Uji Reliabilitas .....	83
Tabel 4.13	Hasil Uji Normalitas.....	84
Tabel 4.14	Hasil Uji Multikolinieritas .....	85
Tabel 4.15	Hasil Uji Heterokedasitas .....	86
Tabel 4.16	Hasil Uji Analisis Linier Berganda .....	87
Tabel 4.17	Hasil Uji Koefisien Determinasi $R^2$ .....	88
Tabel 4.18	Hasil Uji T .....	90
Tabel 4.19	Hasil Uji F.....	93



## PENDAHULUAN

Manajemen risiko pada lembaga keuangan syariah (LKS) merupakan suatu proses berkelanjutan tentang bagaimana LKS mengelola risiko yang dihadapinya dan harus dievaluasi secara berkala. Meminimalkan potensi kejadian dan dampak yang ditimbulkan pada berbagai risiko yang tidak dikehendaki.

Penerapan manajemen risiko itu sendiri merupakan sebuah proses yang panjang, bertahap, dan berkelanjutan. Tahapan paling rendah dari penerapan manajemen risiko biasanya ditandai dengan belum adanya kebijakan manajemen risiko yang terstandarisasi, bersifat reaktif, tidak didukung oleh proses formal, dan masih sangat bergantung kepada orang tertentu. Sementara tahapan paling tinggi ditandai dengan adanya strategi risiko, didukung oleh proses formal yang jelas dan sistematis, serta menjadi kultur dan nilai yang terinternalisasi dalam seluruh komponen perusahaan.<sup>1</sup>

Risiko merupakan sesuatu yang wajar dalam sebuah usaha karena pendapatan usaha bersifat tidak pasti. Risiko dalam konteks lembaga keuangan merupakan suatu kejadian potensial, baik yang dapat diperkirakan (*anticipated*) maupun yang tidak dapat diperkirakan (*unanticipated*) yang berdampak negatif terhadap pendapatan dan

<sup>1</sup> Imam Wahyudi, et al, *Manajemen Risiko Bank Islam* (Jakarta: Salemba Empat, 2013), 35.

permodalan lembaga keuangan. Risiko-risiko tersebut tidak dapat dihindari, tetapi dapat dikelola dan dikendalikan.<sup>2</sup>

Risiko adalah ketidaktentuan (*uncertainly*) yang mungkin melahirkan peristiwa kerugian (*loss*). Ada tiga unsur penting dari sesuatu yang dianggap sebagai risiko yaitu merupakan suatu kejadian; kejadian tersebut masih merupakan kemungkinan, jadi bisa saja terjadi bisa saja tidak terjadi; jika sampai terjadi, akan menimbulkan kerugian.<sup>3</sup>

Bank konvensional sebagai kompetitor dari bank syariah sudah lebih dulu bergelut dengan risiko. Bank konvensional sudah terbiasa dengan berbagai teknik dan instrumen manajemen dan mitigasi risiko. Ini menjadi hal yang juga harus dipersiapkan oleh bank syariah. Terlebih karena beberapa risiko bank syariah bersifat unik dan relatif lebih beragam ketimbang bank konvensional. Misalnya saja risiko yang biasa dihadapi oleh bank konvensional yaitu risiko likuiditas, risiko kredit, risiko modal, risiko pasar, dan risiko operasional.<sup>4</sup> Bank syariah memiliki risiko yang lebih beragam karena keunikan bisnis dan akadnya. Selain risiko-risiko seperti bank konvensional, bank syariah memiliki risiko-risiko lain diantaranya *syariah risk*, *displaced commercial risk*, risiko investasi, risiko pembiayaan dan sebagainya.<sup>5</sup>

<sup>2</sup> Adiwarman Karim, *Bank Islam: Analisis Fiqih dan Keuangan* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2014), 255.

<sup>3</sup> Ronny Kountur, *Mudah Memahami Risiko Perusahaan* (Jakarta: PPM, 2008), 6.

<sup>4</sup> Jeni Susyanti, *Pengelolaan Lembaga Keuangan Syariah* (Malang: Empat Dua, 2016), 36.

<sup>5</sup> Imam Wahyudi, et al, *Manajemen Risiko...*,2.

Faktor yang menjadi penyebab DCR diantaranya rendahnya tingkat *return*. Berdasarkan data dari penelitian Asmawarna pada tahun 2010-2015 BI *Rate* mempengaruhi jumlah deposito *mudharabah* sebesar 4,36%, dan bagi hasil mempengaruhi 3,55% deposito *mudharabah* perbankan syariah di Indonesia.<sup>7</sup>. Hal ini mengimplikasikan bahwa meskipun bank mungkin beroperasi dengan penuh kepatuhan pada ketentuan syariah, namun bank tidak memiliki tingkat *return* yang kompetitif dibanding dengan bank syariah lain dan/atau kompetitor lainnya. Deposan sekali lagi, memiliki alasan untuk menarik dananya untuk disimpan di bank syariah lain atau di bank konvensional. Oleh karena itu, untuk menghindari penarikan dana ini

<sup>7</sup> Asmawarna Sinaga, “Analisis Pengaruh Tingkat Suku Bunga (BI Rate), Bagi Hasil, Inflasi dan Harga Emas Terhadap Jumlah Deposito Mudharabah Perbankan Syariah Periode 2010-2015”, *Analytica Islamica*, Vol 5, No 2, (2016), 336.



pemilik bank perlu mengalokasikan sebagian dari profit yang diterima kepada para deposan investasi.

Faktor berikutnya adalah operasional, operasional yang buruk akan menyebabkan nasabah memiliki alasan untuk memindahkan dananya. Faktor yang terakhir adalah perubahan ekspektasi imbal hasil. Imbal hasil yang tidak sesuai dengan harapan akan mempengaruhi keputusan nasabah. Berdasarkan penelitian Yonindya Rohmatur dan Dina Fitriisia (2016) ekspektasi imbal hasil berpengaruh terhadap keputusan nasabah memilih bank syariah.

DCR merupakan risiko yang krusial dimana jika tidak diantisipasi dan ditangani dengan baik, dapat menyebabkan munculnya risiko-risiko baru seperti risiko likuiditas, risiko reputasi, penurunan profit perusahaan. Oleh karena itu risiko DCR harus dimitigasi dengan meningkatkan pelayanan baik secara finansial maupun non finansial.<sup>8</sup>

Penelitian terdahulu mengenai DCR masih terbatas di bank syariah. Penelitian Heni Hasanah, et al (2013) dalam penelitiannya yang berjudul *“Displaced Commercial Risk: Empirical Analysis on the Competition between Conventional dan Islamic Banking in Indonesia”*, penelitian Noraziah Che Arsyad, et al (2014) dalam penelitiannya yang berjudul *“Determinants of Displaced Commercial Risk in Islamic Banking Institutions: Malaya Evidence”*, Yonindya Rohmatur A dan Dina Fitriisa

<sup>8</sup> Wiwit Mustadifah, “Proses Manajemen Risiko Terhadap Displaced Commercial Risk Pada Bank Syariah Mandiri KC Banyuwangi” (Skripsi—Universitas Airlangga, 2015), 44.



sedangkan *baitut tamwil* merupakan lembaga pengumpulan dana (uang) guna disalurkan dengan orientasi profit dan komersial.<sup>10</sup>

BMT adalah sebuah lembaga keuangan yang ditumbuhkan dari peran masyarakat secara luas, tidak ada batasan ekonomi, sosial, bahkan agama. Semua komponen masyarakat dapat berperan aktif dalam membangun sebuah sistem keuangan yang lebih adil dan yang lebih penting mampu menjangkau lapisan pengusaha yang terkecil sekalipun. BMT tidak digerakkan dengan laba semata, tetapi juga motif sosial karena beroperasi dengan pola syariah.<sup>11</sup>

BMT berbadan hukum koperasi yang beroperasi berdasarkan prinsip syariah dengan tujuan menyediakan permodalan bagi masyarakat usaha mikro dan kecil.<sup>12</sup> Penyelenggaraan koperasi syariah diatur dalam Undang-undang No. 25 Tahun 1992 tentang Perkoperasian yang secara spesifik diatur dalam Peraturan Menteri Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Republik Indonesia Nomor 16/Per/M.KUM/IX/2015 tentang Pelaksanaan Kegiatan Usaha Simpan Pinjam dan Pembiayaan Koperasi, perihal perizinan, pendirian, pengawasan dan pembinaan badan koperasi jenis koperasi simpan pinjam pembiayaan syariah (KSPPS) harus dilakukan oleh Pemerintah, dalam hal ini Kementerian Koperasi dan Usaha Mikro, Kecil

<sup>10</sup> Ahmad Sumiyanto, *BMT Menuju Koperasi Modern* (Yogyakarta: ISES Publishing, 2008), 15.

<sup>11</sup> Ifa Musdalifah, Sirajuddin, "BMT di Tengah Masyarakat Ekonomi Asean (Studi Kasus Pada BMT Sinar Surya Makassar)", <http://journal.uin-alauddin.ac.id/index.php/Iqtisaduna/article/view/2378>, diakses pada 10 September 2017

<sup>12</sup> Abdul Rasyid, “Sekilas Tentang Lembaga Keuangan Mikro Syariah di Indonesia”, <http://business-law.binus.ac.id/2017/03/31/sekilas-tentang-lembaga-keuangan-mikro-syariah-di-indonesia>, diakses pada 09 September 2017





Dari pemaparan tersebut penulis tertarik untuk mengkaji dan menganalisa faktor pemicu DCR apakah berpengaruh terhadap keputusan anggota BMT. Penelitian ini akan fokus pada tingkat *return*, operasional, ekspektasi imbal hasil dan pelayanan apakah berpengaruh signifikan atau tidak terhadap keputusan anggota BMT. Penelitian ini berjudul “Pengaruh Faktor Pemicu *Displaced Commercial Risk* Terhadap Keputusan Anggota











## 2. Risiko dalam Pandangan Islam

Islam merupakan agama fitrah yang komplit dan menyeluruh. Oleh karena itu tidak ada satupun fitrah yang luput dari perhatian syariat Islam.<sup>4</sup> Manusia bisa merencanakan setiap kegiatan, akan tetapi tidak bisa memastikan hasil yang akan diperoleh dari usaha tersebut apakah untung atau rugi. Hal ini merupakan ketentuan Allah. Adapun ayat yang menerangkan tentang risiko, yaitu QS. At-Taghabun 64:11 dimana risiko merupakan bagian dari takdir

مَا أَصَابَ مِنْ مُصِيبَةٍ إِلَّا بِإِذْنِ اللَّهِ وَمَنْ يُؤْمِنْ بِاللَّهِ يَهْدِ اللَّهُ قَلْبَهُ. وَاللَّهُ بِكُلِّ شَيْءٍ عَلِيمٌ ﴿١١﴾<sup>5</sup>

*mā ‘aṣāba min muṣibatīn illā bi ‘izni llāhi wa-man yu‘min bi-llāhi yahdi qablahū wa-llāhu bi-kulli shay’in alīm*

Artinya : Tidak ada sesuatu musibah yang menimpa (seseorang) kecuali dengan izin Allah. Dan barang siapa beriman kepada Allah, niscaya Allah akan memberi petunjuk kepada hatinya. Dan Allah Maha Mengetahui segala sesuatu.<sup>6</sup>

Ayat di atas menjelaskan bahwa manusia akan menghadapi dugaan dan ujian berbentuk musibah yaitu sesuatu kejadian yang akan menimpa pada dirinya atau keluarganya.

Islam mengajarkan tentang risiko yang akan dihadapi setiap manusia termasuk dalam kegiatan bisnis. Kegiatan perniagaan (bisnis) merupakan salah satu fitrah dari manusia karena dengan kegiatan tersebut manusia dapat memenuhi kebutuhan hidupnya. Namun kembali pada konsep

<sup>4</sup> Imam Wahyudi et al, *Manajemen Risiko...*,14.

<sup>5</sup> Al-Our'an 64:11

6 Departemen Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an dan Terjemah* (Bandung: Diponegoro, 2005), 557.

### 3. Jenis-Jenis Risiko Pada Lembaga Keuangan Syariah

### a. Risiko Kredit

<sup>7</sup> Imam Wahyudi et al, *Manajemen Risiko...*, 15.



### b. Risiko Pasar

### c. Risiko *Benchmark*

<sup>8</sup> Imam Wahyudi et al, *Manajemen Risiko...*, 27.





mengimplikasikan bahwa meskipun bank mungkin beroperasi sesuai dengan kepatuhan syariah, namun tidak memiliki tingkat *return* yang kompetitif dibandingkan pesaingnya maka deposan memiliki alasan untuk menarik dananya.

Selain risiko-risiko tersebut di atas ada beberapa risiko lainnya yaitu:

a. Risiko Strategik

Risiko strategik adalah risiko akibat ketidaktepatan bank dalam mengambil keputusan dan atau pelaksanaan suatu keputusan strategik serta kegagalan dalam mengantisipasi perubahan lingkungan bisnis. Sumber risiko strategik antara lain ditimbulkan dari kelemahan dalam proses formulasi strategi dan ketidaktepatan dalam perumusan strategi, ketidaktepatan dalam implementasi strategi, dan kegagalan mengantisipasi perubahan lingkungan bisnis.<sup>9</sup>

### b. Risiko Kepatuhan

Risiko kepatuhan adalah risiko yang timbul akibat bank tidak mematuhi dan atau tidak melaksanakan peraturan perundang-undangan dan ketentuan yang berlaku. Sumber risiko kepatuhan, antara lain timbul karena perilaku hukum maupun perilaku organisasi terhadap ketentuan maupun etika bisnis yang berlaku.<sup>10</sup>

<sup>9</sup> Ikatan Bankir Indonesia, *Manajemen Kesehatan Bank Berbasis Risiko* (Jakarta: PT Gramedia, 2016), 76.

<sup>10</sup> Ibid, 79.



kondisi keuangan dan kinerja sebuah bank, kegiatan usaha, profil risiko dan praktik risiko”. (*Basel Committee on Banking Supervision 1998*)





Menurut Syafi'i Antonio bagi hasil adalah suatu sistem pengolahan dana dalam perekonomian Islam yakni pembagian hasil usaha antara pemilik modal (*shahibul maal*) dan pengelola (*mudharib*).<sup>19</sup> Hal-hal yang berkaitan dengan bagi hasil adalah sebagai berikut:<sup>20</sup>

*Nisbah* keuntungan harus didasarkan dalam bentuk prosentase antara kedua belah pihak, bukan dinyatakan dalam nilai nominal rupiah tertentu. *Nisbah* keuntungan itu misalnya

<sup>20</sup> Adiwarman A Karim, *Bank Islam: Analisis....* 206-209.



*Mudharib* tidak pula berhak untuk menentukan sendiri mengambil bagian dari keuntungan tanpa kehadiran atau sepengetahuan *shahibul maal* sehingga *shahibul maal* dirugikan. Jelas hal ini konteksnya adalah *character risk*. Pihak *mudharib* yang lalai atau menyalahi kontrak ini, maka *shahibul maal* dibolehkan meminta jaminan tertentu kepada *mudharib*. Jaminan ini akan disita oleh *shahibul maal* jika ternyata timbul kerugian karena *mudharib* melakukan kesalahan, yakni lalai dan ingkar janji.

Besarnya *nisbah* ditentukan berdasarkan kesepakatan masing-masing pihak yang berkontrak. Jadi, angka besaran *nisbah* ini muncul sebagai hasil tawar-menawar antara *shahibul maal* dengan *mudharib*. Dengan demikian, angka *nisbah* ini bervariasi, bisa 50:50, 60:40, 70:30, 80:20, bahkan

Besarnya *nisbah* ditentukan berdasarkan kesepakatan masing-masing pihak yang berkontrak. Jadi, angka besaran *nisbah* ini muncul sebagai hasil tawar-menawar antara *shahibul maal* dengan *mudharib*. Dengan demikian, angka *nisbah* ini bervariasi, bisa 50:50, 60:40, 70:30, 80:20, bahkan



Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diukur dengan menggunakan lima dimensi. Kelima dimensi tersebut menurut Parasuraman, Zeithaml dan Berry (1985) adalah:

- a) Bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.
- b) Reliabilitas (*reliability*), kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.

[illegible]

d) Keyakinan (*assurance*), yaitu pengetahuan dan kesopansantunan para pegawai perusahaan serta kemampuan menumbuhkan rasa percaya para konsumennya kepada perusahaan.

e) Empati (*empathy*), meliputi kemudahan melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Menurut peraturan Bank Indonesia nomor 13/23/2011 pasal 5 ayat 1 huruf I bahwa DCR dapat dipicu oleh perubahan ekspektasi imbal hasil yang ditawarkan oleh bank lain.<sup>24</sup> Ketika nasabah menaruh dananya di bank, nasabah memiliki ekspektasi imbal hasil yang ingin didapat. Bagi nasabah yang rasional, terjadinya perubahan ekspektasi imbal hasil akan mempengaruhi perilakunya. Semakin tinggi ekspektasi imbal hasil yang ingin didapat maka nasabah akan semakin membandingkan bagi hasil antara satu bank dengan bank lain. Perubahan ekspektasi imbal hasil tersebut dapat memicu pemindahan dana ke bank lain. Ekspektasi imbal hasil

[illegible]



### c. Dampak DCR

DCR merupakan resiko yang terbesar berpotensi terjadi di bank syariah saat ini. Semakin rasional nasabah maka DCR akan semakin menekan manajemen bank syariah untuk berpikir keras mencegah terjadinya kerugian akibat DCR.<sup>25</sup> Jika DCR tidak diantisipasi dengan baik, dapat menyebabkan munculnya risiko-risiko baru. Dampak yang ditimbulkan DCR adalah:

- 1) Apabila DCR tidak dapat diatasi oleh manajemen bank maka nasabah syariah akan menarik dana dari bank syariah ke bank lain.
- 2) Apabila nasabah berpindah ke bank konvensional maka risiko lain juga akan muncul yaitu risiko likuiditas.
- 3) Hilangnya peluang memperoleh dividen yang seharusnya diterima sebagai akibat dari turunnya keuntungan. Keuntungan perusahaan ini menurun diakibatkan bank harus melaksanakan sistem *profit equalization reserve* (PER) dan *Investment Risk Reserve* (IRR).

<sup>25</sup> Noven Suprayogi, “Displaced Commercial Risk, dan Kemurnian Bank Syariah”, <http://noven-suprayogi-feb.web.unair.ac.id>, diakses pada 11 September 2017.

memberikan return yang lebih merata kepada pemilik rekening dan pemegang saham. Sedangkan IRR adalah sebagian dari pendapatan investor yang disesuaikan dengan cara mengurangi bagian dari pendapatan *mudharib* yang bertujuan untuk menutupi kerugian-kerugian dimasa yang akan datang pada sebuah investasi yang dibiayai dengan skema pembiayaan bagi hasil.<sup>26</sup>



Fandy Tjiptono mengemukakan indikator untuk mengukur loyalitas, diantaranya adalah:<sup>31</sup>

- 1) Melakukan pembelian yang konsisten. Konsumen membeli kembali produk yang sama yang ditawarkan oleh perusahaan.
- 2) Merekomendasikan produk perusahaan kepada orang lain. Konsumen melakukan komunikasi dari mulut ke mulut berkenaan dengan produk tersebut kepada orang lain.
- 3) Konsumen tidak akan beralih ke produk pesaing. Konsumen tidak tertarik terhadap produk sejenis dari perusahaan lain.

#### d. Tahapan Loyalitas

Menurut Griffin dalam Etta Mamang Sangadji dan Sopiah tahapan loyalitas pelanggan dibagi sebagai berikut:<sup>32</sup>

- 1) Terduga (*suspects*), meliputi semua orang yang mungkin akan membeli barang atau jasa perusahaan, tetapi sama sekali belum mengenal perusahaan dan barang atau jasa yang ditawarkan.
- 2) Prospek (*prospects*) merupakan orang-orang yang memiliki kebutuhan akan produk atau jasa tertentu dan mempunyai kemampuan untuk membelinya. Meskipun belum melakukan pembelian para prospek telah mengetahui keberadaan perusahaan

<sup>31</sup> Fandy Tjiptono, *Mewujudkan Layanan Prima, Service Management* (Yogyakarta: CV Andi Offset, 2012), 100-108.

<sup>32</sup> Etta Mamang Sangadji, Sopiaah, *Perilaku Konsumen...*, 107-108.

dan barang atau jasa yang ditawarkan karena seseorang telah merekomendasikan barang atau jasa tersebut kepadanya.

- 3) Prospek terdiskualifikasi (*disqualified prospects*) yaitu prospek yang telah mengetahui keberadaan barang atau jasa tertentu, tetapi tidak memiliki kebutuhan akan barang dan jasa tersebut atau tidak memiliki kemampuan untuk membeli barang atau jasa tersebut.
- 4) Pelanggan mula-mula (*first time customer*) yaitu pelanggan yang membeli untuk pertama kalinya. Mereka masih menjadi pelanggan yang baru.
- 5) Pelanggan berulang (*repeat customer*) yaitu pelanggan yang telah membeli produk yang sama sebanyak dua kali atau lebih, atau membeli dua macam produk yang berbeda dalam dua kesempatan yang berbeda pula.
- 6) Klien, merupakan orang yang membeli semua barang atau jasa yang ditawarkan dan dibutuhkan. Pembelian dilakukan secara teratur. Hubungan dengan jenis pelanggan ini sudah kuat dan berlangsung lama, yang membuat mereka tidak terpengaruh oleh produk pesaing.
- 7) Pendukung (*advocates*), merupakan orang yang membeli semua barang atau jasa yang ditawarkan dan dibutuhkan. Pembelian dilakukan secara teratur serta mendorong teman-teman mereka agar membeli barang atau jasa perusahaan atau merekomendasikan perusahaan tersebut kepada orang lain.

8) Mitra, merupakan bentuk hubungan yang paling kuat antara pelanggan dan perusahaan dan berlangsung terus-menerus karena antar pihak perusahaan dan pelanggan melihatnya sebagai hubungan yang saling menguntungkan.

e. Keuntungan Ikatan Loyalitas

Menurut Kotler, Haynes, dan Bloom dalam Khusnul Fikriyah terdapat enam alasan mengapa lembaga harus menjaga dan mempertahankan pelanggannya, yakni:<sup>33</sup>

- 1) Pelanggan yang sudah ada prospeknya dalam memberi keuntungan cenderung lebih besar
- 2) Biaya menjaga dan mempertahankan pelanggan yang sudah ada jauh lebih kecil dari biaya mencari pelanggan baru
- 3) Pelanggan yang sudah percaya pada suatu lembaga dalam hal produk, cenderung akan percaya dan akan mengkonsumsi produk lainnya yang diproduksi oleh perusahaan tersebut
- 4) Jika suatu perusahaan memiliki banyak pelanggan lama maka akan memperoleh keuntungan karena adanya peningkatan efisiensi
- 5) Pelanggan lama juga akan mengurangi biaya psikologis dan sosial karena pelanggan sudah tentu memiliki banyak pengalaman positif terhadap lembaga

<sup>33</sup> Khusnul Fikriyah, “Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa dan Penerapan Etos Kerja Pelayanan Islami terhadap Loyalitas Muzakki pada Lembaga Zakat di Surabaya” (Tesis—Universitas Airlangga, 2013), 39.

- 6) Pelanggan lama akan selalu membela lembata atau perusahaan dan akan merekomendasikan perusahaan kepada rekan, saudara, dan orang lain yang dikenalnya.

f. Strategi Mengembangkan Loyalitas Pelanggan

Pengembangan loyalitas pelanggan dapat dilakukan dengan:

### 1) Memperdalam Hubungan

Untuk mempererat hubungan dengan pelanggan dengan perusahaan, memperdalam hubungan melalui bundling atau cross selling layanan merupakan strategi yang efektif.

2) Mendorong Loyalitas melalui Imbalan Finansial dan Nonfinansial.<sup>34</sup>

Hanya segelintir pelanggan yang membeli dan satu penyedia jasa saja. Dalam banyak kasus pelanggan loyal terhadap beberapa merek tetapi menghindari merek lain. Dalam kasus seperti ini sasaran pemasaran adalah memperkuat preferensi pelanggan atas satu merek dibandingkan merek lain dan meningkatkan porsi belanja pelanggan yang lebih besar atas kategori layanan tersebut. Program pemberian insentif memberikan imbalan berdasarkan frekuensi belanja, nilai pembelian, atau kombinasi.

<sup>34</sup> Christopher Lovelock et al, *Pemasaran Jasa Perspektif Indonesia* (Jakarta: Penerbit Erlangga, 2010), 93.





- b) Ikatan kustomisasi, ikatan ini dibangun ketika penyedia jasa berhasil menyediakan layanan yang disesuaikan kepada konsumennya. Ikatan ini dibangun dengan memberikan layanan khusus bagi konsumen, dimana masing-masing individu diperlakukan seperti satu segmen tersendiri.
- c) Ikatan struktural, ikatan ini mengarah pada penghargaan dan pengertian yang tinggi yang diberikan perusahaan kepada konsumen. Misalnya dengan adanya layanan pesan singkat untuk melakukan transaksi.

Menurut Said al-Qathani loyal atau *al wala'* dalam Islam memiliki arti ketundukan yang kokoh kepada Allah SWT secara mutlak atau total komitmen yang diwujudkan dalam sikap *istiqamah*, konsekuensi manusia sebagai *abdullah*. Dalam ajaran Islam ibadah bersifat *humanism theo sentris*, artinya setiap ibadah dalam Islam berpusat pada Allah SWT, tetapi

manfaatnya untuk manusia universal.<sup>37</sup> Maksudnya adalah ketundukan pada Allah SWT dalam dimensi *mu'āmalah* tercermin dengan mematuhi seluruh perintah Nya dan menjadu setiap larangan Nya. Seluruh aktivitas manusia akan bernilai ibadah apabila diawali dengan niat ibadah dengan tujuan untuk memperoleh *ridha* Allah SWT, dan dijalankan sesuai dengan aturan-aturan syariah sebagai landasannya.

Loyalitas dalam Islam terjadi apabila aktivitas muamalah itu dapat memberi manfaat pada pihak-pihak yang bersangkutan. Loyalitas dalam Islam akan terwujud pada perilaku *istiqamah* (tetap) pada pilihan atau prioritas, memberi *tausiyah* (merekomendasi atau mengabarkan) pada orang lain, dan meningkatkan konsumsi dalam hal ini menambah pembelian produk yang di bank syariah atau BMT.

a. *Istiqamah* (tetap)

*Istiqamah* secara bahasa berarti tetap, teguh pendirian. *Istiqamah* berarti keteguhan hati yang konsisten, namun bukan berarti tanpa perubahan atau stagnan. *Istiqamah* bermakna dinamis dan taat asa terhadap perubahan menuju kebaikan.<sup>38</sup> Salah satu karakteristik loyal adalah ketika seseorang membeli produk tersebut secara berulang dan tidak berniat berpindah pada produk lain.

<sup>37</sup> Khusnul Fikriyah, Pengaruh Bauran Pemasaran..., 41.

<sup>38</sup> Bambang Trim, *Brilliant Entrepreneur: Muhammad SAW* (Bandung: PT Karya Kita, 2009), 86.

b. Tausiyah (mengabarkan)

Tausiyah berarti mengabarkan, menceritakan, merekomendasi. Rekomendasi berarti mengenalkan, menceritakan hal baik, dan mengusulkan seseorang agar ia mengikuti, memilih, membeli, atau mengonsumsi hal yang sama. Rekomendasi terjadi karena seseorang yang merasakan kepuasan karena sesuatu hal, sehingga ia ingin mengajak teman, saudara, dan orang lain untuk turut menikmatinya. Salah satu ciri seseorang loyal terhadap suatu produk atau hal tertentu adalah ketika ia merekomendasikan kepada orang yang dikenalnya.<sup>39</sup>

c. Meningkatkan pembelian produk

Meningkatkan pembelian produk merupakan salah satu cara mengidentifikasi loyalitas pelanggan. Suatu lembaga keuangan seperti bank syariah atau BMT biasanya tidak hanya menawarkan satu varian produk, melainkan beberapa produk seperti tabungan, deposito, pembiayaan, dan sebagainya. Ketika loyalitas nasabah meningkat maka mereka akan melakukan pembelian lebih dari satu produk, atau meningkatkan jumlah dananya.

## B. Penelitian Terdahulu yang Relevan

Terdapat beberapa penelitian sebelumnya yang relevan dengan penelitian ini. Munrokhim Misanam dan Lili Liana (2007) dalam penelitiannya yang berjudul “Bunga Bank, Bagi Hasil, dan Relijiusitas: Suatu Investigasi

<sup>39</sup> Khusnul Fikriyah, Pengaruh Bauran Pemasaran..., 44.

Perbedaan penelitian tersebut dengan penelitian skripsi ini adalah pada variabel independen dan objek penelitian. Penelitian tersebut menggunakan variabel independen bunga bank, bagi hasil, dan relijiusitas dengan obyek perbankan syariah. Sedangkan penelitian skripsi ini menggunakan variabel independen tingkat *return*, operasional BMT, dan ekspektasi imbal hasil dengan BMT sebagai objek penelitian.

Pejman Abedifar, et al (2012) dalam penelitiannya yang berjudul “*Risk in Islamic Banking*” berusaha menyelidiki risiko dan stabilitas perbankan syariah. Metode yang digunakan adalah dengan membandingkan fitur risiko bank syariah dan bank konvensional di 533 bank dari 24 negara antara tahun 1999 dan 2009.

[illegible]

Penelitian tersebut menganalisa risiko secara umum yang terjadi di perbankan syariah dengan menggunakan data sekunder. Sedangkan penelitian skripsi ini meneliti mengenai DCR dan menggunakan kuisioner skala sikap. Selain itu objek penelitian tersebut menggunakan perbankan syariah sedangkan penelitian skripsi ini menggunakan BMT.

Selanjutnya, Aprilia Tri Rahayu dan Bambang Pranowo (2012) dalam penelitiannya yang berjudul “Analisis Pengaruh Tingkat Suku Bunga Deposito Bank Konvensional Terhadap Deposito *Mudharabah* pada Bank Syariah di Indonesia”, penelitian ini menggunakan analisis Model Harapan Adaptif linier untuk mengetahui pengaruh dari nilai harapan periode sebelum dengan periode yang diamati sekarang. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa jika tingkat suku bunga bank konvensional lebih tinggi, maka nasabah memilih untuk menyimpan dananya di bank konvensional. Namun jika bank syariah memberikan tingkat *return* yang diberikan bank syariah lebih tinggi, maka nasabah akan menyimpan danannya di bank syariah.<sup>41</sup>

[illegible]

Perbedaan antara penelitian tersebut dengan penelitian skripsi ini adalah variabel, objek, sumber data, dan metode. Variabel independen yang digunakan adalah tingkat suku bunga dengan variabel dependen deposito *mudharabah*. Objek yang digunakan adalah bank syariah di Indonesia dengan sumber data *time series* yang dianalisis dengan Model Harapan Adaptif linier. Sedangkan penelitian skripsi ini menggunakan variabel tingkat *return*, operasional BMT, dan ekspektasi imbal hasil dengan objek BMT dan dianalisis dengan regresi linier berganda.

Heni Hasanah, et al (2013) dalam penelitiannya yang berjudul “*Displaced Commercial Risk: Empirical Analysis on the Competition between Conventional dan Islamic Banking in Indonesia*” menyebutkan bahwa DCR merupakan salah satu masalah spesifik yang dihadapi oleh perbankan syariah yang menerapkan sistem *dual banking*. Heni Hasanah, et al menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif dengan data *time series* berupa data simpanan atau tabungan *mudharabah*, deposito *mudharabah*, dan total dana pihak ketiga.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kenaikan atau penurunan suku bunga konvensional akan diikuti oleh penurunan atau kenaikan jumlah simpanan pada bank syariah. Lebih lanjut Heni Hasanah, et al menjelaskan bahwa untuk mengurangi risiko ini bank syariah harus meningkatkan inovasi produknya, meningkatkan tingkat bagi hasil, meningkatkan kualitas layanan, fasilitas, dan fitur yang dimilikinya. Selain itu pemerintah juga diharapkan





terhadap terjadinya DCR. Menurut penelitian ini DCR seharusnya tidak terjadi jika pemegang rekening memilih bank syariah karena faktor kewajiban agama.<sup>43</sup>







kalimat pertanyaan.<sup>47</sup> Berdasarkan tinjauan pustaka dan kerangka konseptual, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

H<sub>01</sub>: Terdapat pengaruh signifikan secara parsial antara tingkat *return*, operasional BMT, dan ekspektasi imbal hasil terhadap keputusan anggota untuk tetap menjadi anggota di BMT UGT Sidogiri Cabang Surabaya.

Ha<sub>1</sub>: Tidak terdapat pengaruh signifikan secara parsial antara tingkat *return*, operasional BMT, ekspektasi imbal hasil terhadap keputusan anggota untuk tetap menjadi anggota di BMT UGT Sidogiri Cabang Surabaya.

H<sub>02</sub>: Terdapat pengaruh signifikan secara simultan antara tingkat *return*, operasional BMT, dan ekspektasi imbal hasil terhadap keputusan anggota untuk tetap menjadi anggota di BMT UGT Sidogiri Cabang Surabaya.

H<sub>a2</sub>: Tidak terdapat pengaruh signifikan secara simultan antara tingkat *return*, operasional BMT, ekspektasi imbal hasil terhadap keputusan anggota untuk tetap menjadi anggota di BMT UGT Sidogiri Cabang Surabaya.

<sup>47</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods)* (Bandung: Alfabeta, 2015), 99.

## METODE PENELITIAN

### A. Jenis Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan kuantitatif, yaitu dengan melakukan pengujian hipotesis, pengukuran data dan pembuatan kesimpulan. Penelitian kuantitatif merupakan penelitian yang terstruktur dan mengkuantifikasikan data untuk dapat digeneralisasikan.

Jenis penelitian ini termasuk dalam jenis penelitian asosiatif. Jenis penelitian asosiatif bertujuan untuk mengetahui hubungan dua variabel atau lebih.<sup>1</sup>

## B. Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan di BMT UGT Sidogiri Cabang Surabaya yang beralamat di Jalan Demak 137 Surabaya. Penelitian ini dilakukan dengan dua tahapan, antara lain yaitu:

## 1. Survei pendahuluan

Survei awal objek penelitian di BMT UGT Sidogiri Cabang Surabaya, peneliti melakukan pertemuan dengan Direktur 1 SDI di BMT UGT Sidogiri Pusat yang beralamat di Jalan Sidogiri Barat RT/RW. 003/002, Pasuruan. Survei awal dilakukan untuk membahas terkait judul penelitian yang akan dilakukan, diskusi data-data yang

<sup>1</sup> Sugiyono, *Statistika Untuk Penelitian* (Bandung: Alfabeta, 2011), 50.



dibutuhkan untuk mendukung penelitian, dan penyerahan surat izin penelitian kepada objek penelitian yaitu BMT UGT Sidogiri Cabang Surabaya.

## 2. Penelitian

Penelitian dimulai dengan penyerahan balasan surat izin penelitian kepada Kepala Cabang BMT UGT Sidogiri Cabang Surabaya. Kemudian dilakukan penyebaran kuisioner yang ditujukan untuk anggota BMT UGT Sidogiri Cabang Surabaya yang memenuhi kriteria.

### C. Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh anggota di BMT UGT Sidogiri Cabang Surabaya yang memiliki deposito *mudārabah* sejumlah 72 orang.

Sampel merupakan himpunan bagian dari populasi yang dipilih dari suatu kriteria. Sampel merupakan bagian dari jumlah yang dimiliki populasi. Syarat bagi peneliti untuk menentukan jumlah sampel adalah diketahuinya ukuran populasi dan nilai taraf signifikan telah ditentukan.

Pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik *non probability sampling* atau penarikan sampel tak berpeluang. Teknik ini tidak memberikan peluang atau kesempatan yang sama bagi setiap anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Teknik ini meliputi



Variabel independen atau disebut juga dengan variabel bebas yaitu variabel yang menjadi sebab atau yang mempengaruhi variabel terikat.<sup>3</sup> Variabel independen dalam penelitian ini terdiri dari 3 variabel yang merupakan faktor-faktor pemicu DCR yang disimbolkan dengan huruf X. Variabel independennya adalah sebagai berikut:

$X_1$  : Tingkat *return*

X<sub>2</sub> : Operasional BMT

X<sub>3</sub> : Ekspektasi imbal hasil

## 2. Variabel dependen

Variabel dependen atau yang juga dikenal dengan variabel terikat, merupakan variabel yang menjadi akibat atau yang dipengaruhi.<sup>4</sup> Penelitian ini menggunakan variabel dependen keputusan anggota untuk tetap menjadi anggota di BMT UGT Sidogiri Cabang Surabaya yang disimbolkan dengan huruf Y.

### E. Definisi Operasional

DCR merupakan risiko yang dihadapi bank syariah dimana bank harus memberikan sebagian profitnya agar nasabah tidak memindahkan dananya ke bank lain. Penarikan dana tersebut merupakan implikasi dari rendahnya *return* yang diberikan oleh bank syariah. Ada beberapa faktor pemicu DCR, yakni tingkat *return*, operasional bank, dan ekspektasi imbal hasil. ketiga faktor pemicu tersebut merupakan variabel independen dalam

<sup>3</sup> Sugiyono, *Statistika Untuk...*, 74.

<sup>4</sup> Ibid., 254.

1. Tingkat *return* ( $X_1$ )

- a. Bagi hasil yang diberikan BMT UGT Sidogiri ditentukan dalam bentuk persentase dan persentase bagi hasil antara kedua belah pihak yang disepakati pada awal akad.
- b. Tingkat bagi hasil yang diperoleh tergantung pada kinerja bisnis BMT.
- c. Biaya yang rendah. Dengan mengeluarkan biaya seminimal mungkin *return* yang diperoleh akan meningkat.
- d. Tingkat bagi hasil yang diperoleh di BMT lebih baik jika dibandingkan dengan bunga bank.

DCR dapat terjadi ketika bank memiliki kinerja buruk dalam suatu periode sehingga membuat deposan akan memutuskan untuk memindahkan dana mereka. Kualitas pelayanan juga menjadi bagian











pustaka baik berupa buku, jurnal-jurnal, artikel ataupun data dari *website* yang berhubungan dengan materi kajian yaitu DCR dan loyalitas konsumen.

## H. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu melalui angket atau kuesioner. Data yang digunakan diperoleh melalui pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan daftar pertanyaan atau pernyataan tertulis dan terstruktur yang ditujukan pada responden yaitu anggota deposito BMT UGT Sidogiri Cabang Surabaya. Responden kemudian memilih salah satu alternatif jawaban yang sesuai dengan opininya. Dari jawaban responden melalui lembar kuesioner tersebut dapat dilakukan analisis dan pembahasan.

## I. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yakni kuantitatif yang dilakukan melalui pengukuran berupa angka-angka dengan metode statistik. Data yang telah dikumpulkan dianalisa untuk mengetahui pengaruh faktor pemicu DCR terhadap keputusan anggota untuk tetap menjadi anggota di BMT UGT Sidogiri Cabang Surabaya. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan program SPSS 24.00 melalui beberapa tahap, yaitu:

## 1. Uji asumsi klasik

Uji asumsi klasik harus dilakukan untuk menguji asumsi-asumsi yang ada pada penelitian dengan model regresi. Model regresi harus bebas dari asumsi klasik yang terdiri dari normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas.

a. Uji normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi variabel terikat, variabel bebas atau keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik jika distribusi datanya normal atau mendekati normal. Pengujian normalitas dilakukan dengan melihat grafik normal P-P Plot dan Kolmogorov Smirnov.

Kriteria uji Kolmogorov Smirnov yakni apabila signifikansi  $> 0,05$  maka berarti data terdistribusi secara normal. Sebaliknya apabila signifikansi  $< 0.05$  maka berarti data tidak terdistribusi secara normal.

b. Uji multikolinearitas

Uji multikolinearitas dilakukan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel bebas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas. Apabila variabel bebas saling berkorelasi, maka variabel-variabel ini tidak ortogonal. Variabel ortogonal merupakan variabel independen atau variabel bebas yang nilai





b. Uji F

Uji F-statistik dilakukan untuk mengetahui suatu variabel bebas secara simultan atau bersama-sama memiliki pengaruh signifikan atau tidak terhadap variabel terikatnya. Kriteria pengujian F-statistik dilakukan dengan melihat nilai probabilitas (uji *p-value*). Jika nilai probabilitas lebih kecil dari tingkat signifikansi  $\alpha$  sebesar 5% atau 0.05 yang telah ditetapkan (berada pada daerah  $H_1$  diterima atau  $H_0$  ditolak) menunjukkan bahwa variasi dari model regresi dapat menerangkan variasi dari variabel terikat (signifikan).





Perubahan Anggaran Dasar (PAD): P2T/4/09.02//01/X/2013. Tujuan dari pendirian koperasi ini adalah sebagai bentuk keprihatinan atas masalah yang dihadapi oleh masyarakat sekitar pondok pesantren Sidogiri yang terbelit utang pada rentenir.

Pada awal berdirinya koperasi BMT al Maslahah masih memiliki banyak kekurangan diantaranya kurangnya modal, kurangnya kualitas SDM, dan fasilitas yang masih minim. Seiring berjalannya waktu koperasi BMT al Maslahah dapat berkembang dengan pesat. Hal inilah yang kemudian mendorong beberapa orang yang ada dalam satu kegiatan Urusan Guru Tugas Pondok Pesantren Sidogiri yang didalamnya terdapat orang-orang yang beprofesi sebagai guru dan pimpinan madrasah, alumni pondok pesantren Sidogiri dan para simpatisan di wilayah Jawa Timur untuk mendirikan BMT yang memiliki jangkauan yang lebih luas. Oleh karena itu akhirnya didirikan KSPPS UGT Sidogiri.

#### b. Visi dan Misi BMT UGT Sidogiri

BMT UGT Sidogiri memiliki visi dan misi perusahaan diantaranya:

Visi:

- 1) Terbangunnya dan berkembangnya ekonomi umat dengan landasan syariah Islam.
- 2) Terwujudnya budaya *ta'awun* dalam kebaikan dan ketakwaan di bidang sosial ekonomi.



- a) Menentukan target perolehan simpanan dan penyaluran pembiayaan kepada AOSP.
- b) Mengajukan anggaran biaya promosi dan pemasaran.
- c) Mengusulkan evaluasi produk dan pembuatan produk baru simpanan dan pembiayaan.
- d) Mengusulkan penempatan dana antar kantor dalam satu wilayah.
- e) Mendampingi AOA dalam melakukan survey dan analisa.

- #### 4) *Account Officer* Analisis dan Penagihan (AOAP)

- [illegible]

5) Teller

- a) Memonitoring penerimaan tagihan angsuran atau Due Of Account Recieveble (DOAR).
- b) Memeriksa isian form setoran tunai, penarikan tunai, pemindah bukuan, transfer, angsuran dan pencairan MDA berjangka.
- c) Menghitung, memeriksa kesesuaian dan keaslian uang setoran.
- d) Mengentri dan validasi transaksi.
- e) Memeriksa kesesuaian identitas penarik tabungan dengan buku tabungan dan form yang telah diisi.
- f) menghimbau kepada penarik tabungan untuk menghitung kembali uang yang diterima.
- g) Menerima memeriksa rekap hasil transaksi harian Mobile printer dari AOSP.
- h) Melakukan kas opnam harian.
- i) Melakukan verifikasi rekap transaksi harian mobile printer dengan SIBMT.
- j) Melakukan input pembukaan rekening tabungan umum, tabungan berjangka, dan MDA berjangka.
- k) Melakukan input permohonan pembiayaan, agunan, serta pencairan pembiayaan.
- l) Membuat bukti kuitansi pencairan dan menyerahkan kepada Anggota.
- m) Membayar setiap beban operasional dan pembelian inventaris.

- n) Mencatat setiap beban operasional dan pembelian inventaris ke SIBMT sesuai dengan nota pengeluaran.
  - o) Melakukan entry master aktiva.
  - p) Melakukan bank opnam harian.
  - q) Melakukan backup data.
  - r) Mencetak laporan keuangan (neraca, arus kas, laba rugi, rekap jurnal harian).
  - s) Mengarsipkan dokumen tabungan, slip tabungan, pembiayaan, pembelian inventaris, dan dokumen lainnya.
- d. Produk BMT UGT Sidogiri Cabang Surabaya

## 1. Produk Simpanan

a) Tabungan umum

Tabungan umum syariah merupakan produk tabungan dengan setoran sesuai keinginan anggota dan penarikannya dapat dilakukan sewaktu-waktu.

Ketentuan :

- 1) Setoran awal minimal Rp 10.000.
- 2) Setoran berikutnya minimal Rp 1.000.
- 3) Administrasi pembukaan tabungan Rp 5.000

b) Tabungan Haji

Tabungan haji merupakan produk tabungan umum berjangka yang diperuntukkan untuk membantu anggota untuk dapat melaksanakan ibadah haji.

- 1) Pembukaan rekening di kantor BMT UGT Sidogiri sesuai domisili atau tempat tinggal calon jamaah haji.
- 2) Setoran awal minimal Rp 500.000 dan selanjutnya minimal Rp 100.000.
- 3) Penarikan hanya untuk kebutuhan keberangkatan haji atau karena ada udzur syar'i.

- 1) Saldo Tabungan Al Haromain minimal Rp 25.000.000.
- 2) Menyerahkan 2 lembar fotokopi KTP suami istri, surat nikah, dan Kartu keluarga.

1) Menyerahkan foto kopi KTP yang masih berlaku.

Tabungan umrah merupakan produk tabungan umum berjangka yang diperuntukkan untuk membantu anggota untuk dapat melaksanakan ibadah umrah.

- 1) Setoran awal minimal Rp 1.000.000.
- 2) Setoran berikutnya sesuai perencanaan keberangkatan.
- 3) Ketentuan pemberangkatan adalah sesuai jadwal dari travel umrah.



- 4) Perencanaan keberangkatan minimal 3 bulan dan maksimal 36 bulan
- 5) Setoran dapat dilakukan setiap minggu, bulan, atau musiman.
- 6) Dana dapat dicairkan hanya untuk keperluan keberangkatan ibadah umrah kecuali kebutuhan yang mendesak.

7) Administrasi pembukaan tabungan Rp 150.000.

d) Tabungan Hari Raya Idul Fitri

Tabungan umum berjangka untuk membantu anggota memenuhi kebutuhan hari raya idul fitri.

Ketentuan:

- 1) Setoran awal minimal Rp 10.000.
- 2) Setoran berikutnya minimal Rp 1.000
- 3) Biaya administrasi Rp 5.000.
- 4) Penarikan tabungan dapat dilakukan paling awal 15 hari sebelum hari raya idul fitri.

Persyaratan:

- 1) Menyerahkan fotokopi identitas diri (KTP/SIM) yang masih berlaku.

e) Tabungan Pendidikan

Tabungan pendidikan merupakan tabungan umum berjangka yang diperuntukkan bagi lembaga pendidikan guna menghimpun dana tabungan siswa.

Ketentuan:

- 1) Setoran awal Rp 100.000 dan setoran berikutnya minimal Rp 50.000.
- 2) Penarikan tabungan hanya boleh dilakukan di akhir tahun pelajaran.
- 3) Pengajuan beasiswa apabila dana simpanan mencapai saldo rata-rata Rp 5.000.000 dengan masa simpanan minimal 5 bulan.
- 4) Pengambilan beasiswa di akhir tahun pelajaran ketika tabungan akan diambil.

Persyaratan :

- 1) Fotokopi KTP/SIM
  - 2) Formulir pembukaan rekening ditanda tangani oleh Pengurus lembaga, ketua dan bendahara serta dibubuhi stempel.
  - 3) Rekening tabungan atas nama ketua/bendahara QQ nama lembaga.
- f) Tabungan Kurban

Tabungan kurban merupakan tabungan umum berjangka yang diperuntukan untuk merencanakan ibadah kurban dan aqiqah.

Ketentuan:

- 1) Setoran awal minimal Rp 50.000.



- 1) Mengisi formulir permohonan pembukaan tabungan berjangka (deposito).
  - 2) Fotokopi identitas diri (KTP/SIM)
- h) Tabungan MDA Berjangka Plus

Tabungan MDA berjangka plus merupakan produk tabungan berjangka dan manfaat asuransi kesehatan.

Ketentuan:

- 1) Jangka waktu deposito 36 bulan.
- 2) Nominal deposito mulai dari Rp 25 juta dan berlaku kelipatannya (santunan kesehatan dan kematian juga berlaku kelipatan).
- 3) Tidak boleh ditarik sebelum berakhirnya masa kontrak deposito kecuali ada udzur syar'i.

Persyaratan :

- 1) Membuka rekening tabungan umum syariah.
- 2) Mengisi formulir deposito berasuransi.
- 3) Menyerahkan fotokopi KTP.

## 2. Produk Pembiayaan

- a) UGT GES (Gadai Emas Syariah)

GES merupakan pembiayaan dengan akad *rahn* dengan agunan berupa emas.

Ketentuan:

- 1) Jangka waktu maksimal 4 bulan dan bisa diperpanjang maksimal 2 kali
  - 2) Pembayaran Ujrah bisa dilakukan sesuai kesepakatan maksimal setiap bulan
  - 3) Maksimal pinjaman gadai syariah 5 rekening aktif
- b) UGT MUB (Modal Usaha Barokah)

MUB merupakan fasilitas pembiayaan modal kerja bagi anggota yang memiliki usaha mikro kecil menengah.

Ketentuan:

- 1) Jenis pembiayaan adalah pembiayaan modal usaha komersial mikro dan kecil.
  - 2) Peruntukan pembiayaan adalah perorangan atau badan usaha.
  - 3) Jangka waktu pembiayaan maksimal 36 bulan.
  - 4) Maksimum plafon pembiayaan Rp 500.000.000.
- c) UGT MTA (Multi Guna Tanpa Agunan)

MTA merupakan fasilitas pembiayaan tanpa agunan.

Ketentuan:

1. Jenis pembiayaan adalah pembiayaan modal usaha dan Konsumtif
2. Peruntukan pembiayaan adalah perorangan
3. Jangka waktu pembiayaan maksimal 1 tahun
4. Harus aktif menabung minimal setiap kali angsuran

5. Maksimum plafon pembiayaan sampai dengan Rp 1.000.000

d) UGT MJB (Multi Jasa Barokah)

MJB merupakan fasilitas pembiayaan dengan agunan yang diperuntukkan untuk kebutuhan anggota selama tidak bertentangan dengan hukum dan syariat Islam.

Ketentuan:

- 1) Jenis pembiayaan adalah pembiayaan Konsumtif.
- 2) Peruntukan pembiayaan adalah perorangan.
- 3) Jangka waktu pembiayaan maksimal 3 tahun.
- 4) Plafon pembiayaan mulai diatas Rp 1.000.000 sampai dengan Rp 500.000.000.

e) UGT MGB (Multi Griya Barokah)

MGB merupakan pembiayaan yang diperuntukan untuk pembelian rumah tinggal atau untuk renovasi rumah.

Ketentuan:

- 1) Maksimum plafon pembiayaan Rp 500.000.000
- 2) Jangka waktu pembiayaan maksimal 10 tahun.
- 3) Fasilitas angsuran autodebet dari tabungan umum syariah.
- 4) Usia minimal 18 tahun dan maksimal 55 tahun pada saat jatuh tempo pembiayaan.
- 5) DP atau uang muka 15%.
- 6) Besar angsuran tidak melebihi 40% dari penghasilan bulanan bersih.

f) UGT MPB (Modal Pertanian Barokah)

MPB merupakan fasilitas pembiayaan untuk modal usaha dibidang pertanian.

Ketentuan:

- 1) Jenis pembiayaan adalah pembiayaan modal usaha pertanian produktif.
- 2) Memiliki pengalaman dan kecakapan.
- 3) Jangka waktu pembiayaan 6 bulan dan dapat diperpanjang maksimal 2 kali.
- 4) Maksimum plafon pembiayaan Rp 50.000.000.

## B. Gambaran Umum Responden

### 1. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

Tabel 4.1  
Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
Laki-laki	30	49,2 %
Perempuan	31	50,8 %
Jumlah	61	100 %

Sumber: SPSS v.24, diolah

## 2. Karakteristik responden berdasarkan usia

Tabel 4.2  
Usia Responden

Usia	Jumlah	Persentase (%)
18-40 tahun	40	65,6 %
41-60 tahun	21	34,4 %
60 tahun ke atas	0	0 %
Jumlah	61	100 %

Sumber: SPSS v.24, diolah





terlihat bahwa dari 61 responden sebanyak 44 responden menjawab setuju, sisanya 6 responden menjawab sangat setuju, 9 responden menjawab ragu-ragu, dan 2 responden menjawab tidak setuju. Maka dapat dikatakan sebagian besar responden menyatakan bahwa mereka mendepositokan dananya di BMT UGT Sidogiri karena bagi hasil yang diberikan lebih menguntungkan daripada lembaga keuangan lain.

b. Variabel Operasional BMT ( $X_2$ )

Tabel 4.5  
Distribusi Frekuensi Variabel Operasional BMT

Pernyataan	Jawaban Responden					Jumlah Responden
	SS	S	R	TS	STS	
Item 1	3	42	6	10	0	61
Item 2	7	54	0	0	0	61
Item 3	4	54	1	2	0	61
Item 4	16	43	2	0	0	61
Item 5	5	51	5	0	0	61
Item 6	6	51	1	3	0	61
Item 7	4	49	5	3	0	61
Total	45	344	20	18	0	427

Sumber: SPSS v.24, diolah

Dari tabel 4.5 tersebut distribusi masing-masing item dari variabel operasional BMT ( $X_2$ ) dapat disimpulkan bahwa dari 7 item pernyataan yang diberikan kepada 61 responden, jawaban responden didominasi oleh jawaban setuju, dan tidak ada responden yang mengatakan sangat tidak setuju. Mengacu pada pernyataan item 1 yaitu fasilitas dan perlengkapan di BMT UGT Sidogiri nyaman dan lengkap. terlihat bahwa dari 61 responden sebanyak 42 responden menjawab setuju, sisanya 3 responden menjawab sangat setuju, 6 responden menjawab ragu-ragu, dan 10 responden menjawab tidak setuju. Maka



d. Variabel Keputusan Anggota untuk Tetap Menjadi Anggota (Y)

Tabel 4.7  
Distribusi Frekuensi Variabel Keputusan Anggota untuk Tetap  
Menjadi Anggota

Pernyataan	Jawaban Responden					Jumlah Responden
	SS	S	R	TS	STS	
Item 1	23	33	4	1	0	61
Item 2	6	48	5	2	0	61
Item 3	7	48	4	2	0	61
Item 4	19	33	4	5	0	61
Item 5	7	44	5	5	0	61
Total	62	206	22	15	0	305

Sumber: SPSS v.24, diolah

Dari tabel 4.7 tersebut distribusi masing-masing item dari variabel keputusan anggota untuk tetap menjadi anggota (Y) dapat disimpulkan bahwa dari 5 item pernyataan yang diberikan kepada 61 responden, jawaban responden didominasi oleh jawaban setuju, dan tidak ada responden yang mengatakan sangat tidak setuju. Mengacu pada pernyataan item 1 yaitu anggota akan selalu menyimpan dana saya di BMT UGT Sidogiri terlihat bahwa dari 61 responden sebanyak 33 responden menjawab setuju, sisanya 23 responden menjawab sangat setuju, 4 responden menjawab ragu-ragu, dan 1 responden menjawab tidak setuju. Maka dapat dikatakan sebagian besar responden menyatakan bahwa mereka akan selalu menyimpan dananya di BMT UGT Sidogiri Cabang Surabaya.

















sedangkan sisanya sebesar 89,2% dipengaruhi oleh variabel-variabel lain diluar model estimasi penelitian ini.

## 5. Uji Hipotesis

a. Uji T (Parsial)

Uji T digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen yaitu tingkat *return*, operasional BMT, dan ekspektasi imbal hasil berpengaruh secara parsial terhadap variabel dependen yaitu keputusan anggota untuk tetap menjadi anggota. Tingkat signifikansi yang digunakan dalam penelitian ini yakni sebesar 5% atau 0,05.

Untuk mengetahui hasil dari uji ini diperlukan nilai  $t$  tabel yang kemudian dibandingkan dengan  $t$  hitung dari perhitungan dengan SPSS. Dalam penelitian ini nilai untuk  $t$  tabel dengan responden sebanyak 61 orang adalah sebesar 2,00247. Sedangkan untuk hipotesis dalam uji  $t$  ini dapat sebagai berikut.

$H_0$  : Tidak terdapat pengaruh signifikan antara tingkat return, operasional BMT, dan ekspektasi imbal hasil terhadap keputusan anggota untuk tetap menjadi anggota di BMT UGT Sidogiri Cabang Surabaya.

$H_1$  : Terdapat pengaruh signifikan antara tingkat return, operasional BMT, dan ekspektasi imbal hasil terhadap keputusan anggota untuk tetap menjadi anggota di BMT UGT Sidogiri Cabang Surabaya.











## PEMBAHASAN

Berdasarkan uraian di atas, secara sistematis dapat dinyatakan bahwa pembahasan pada bab ini adalah hasil dari studi lapangan berupa data yang dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner untuk mengukur empat variabel pokok dalam penelitian ini yaitu tingkat *return*, operasional BMT, ekspektasi imbal hasil, dan keputusan anggota untuk tetap menjadi anggota.

**A. Pengaruh Tingkat *Return*, Operasional BMT, dan Ekspektasi Imbal Hasil Secara Parsial Terhadap Keputusan Anggota untuk Tetap Menjadi Anggota di BMT UGT Sidogiri Cabang Surabaya**

## 1. Pengaruh Tingkat *Return* Terhadap Keputusan Anggota untuk Tetap Menjadi Anggota di BMT UGT Sidogiri Cabang Surabaya

Tingkat *return* berpengaruh signifikan terhadap keputusan anggota untuk tetap menjadi anggota di BMT UGT Sidogiri Cabang Surabaya. Hasil penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa tingkat *return* secara parsial berpengaruh terhadap keputusan anggota untuk tetap menjadi anggota di BMT UGT Sidogiri Cabang Surabaya. Hal ini ditandai dengan koefisien variabel tingkat *return* sebesar 2,073 dengan nilai t tabel sebesar 2,00247.

Hasil penelitian ini relevan dengan teori Tariqullah Khan dan Habib Ahmed dalam buku Manajemen Risiko Lembaga Keuangan Syariah yang mengatakan bahwa jika lembaga keuangan syariah tidak memiliki tingkat *return* yang kompetitif dibanding dengan bank syariah lain dan/atau kompetitor lainnya maka deposito akan menarik dananya.

Hasil penelitian ini juga mendukung penelitian yang telah dilakukan oleh Heni Hasanah, et al (2013) dalam penelitiannya yang berjudul *“Displaced Commercial Risk: Empirical Analysis on the Competition between Conventional dan Islamic Banking in Indonesia”* yang menyatakan bahwa tingkat *return* bank konvensional akan diikuti oleh penurunan atau kenaikan simpanan pada bank syariah. Ketika suku

bunga naik nasabah akan menarik dananya di bank syariah dan memindahkannya ke bank konvensional.

Tingkat *return* sebagai salah satu faktor pemicu terjadinya DCR di lembaga keuangan syariah. Menurut penelitian Noraziah Che Arsyad et al, tingkat *return* bank syariah yang lebih rendah dibandingkan *interest rate* bank konvensional menjadi penyebab timbulnya ancaman DCR bagi bank syariah. Persaingan tingkat *return* inilah yang kemudian menyebabkan nasabah atau deposan memindahkan dananya ke lembaga keuangan baik syariah maupun konvensional yang memiliki *return* yang dirasa paling menguntungkan. Dari hasil penelitian yang telah dilakukan menunjukkan jika BMT UGT Sidogiri Cabang Surabaya memberikan tingkat *return* yang lebih rendah, anggota akan memilih untuk menarik dananya dan beralih ke lembaga keuangan lain.

Anggota yang menggunakan jasa deposito akan membandingkan tingkat *return* antara satu lembaga keuangan dengan lembaga keuangan lain, baik syariah maupun konvensional. Tingkat *return* yang dirasa lebih menguntungkan akan meningkatkan loyalitas anggota BMT UGT Sidogiri Cabang Surabaya untuk tetap menyimpan dananya di lembaga keuangan tersebut. Hal ini mengindikasikan bahwa meskipun BMT UGT Sidogiri Cabang Surabaya mungkin beroperasi dengan penuh kepatuhan syariah, namun tidak memiliki tingkat *return* yang kompetitif maka DCR dapat terjadi di BMT UGT Sidogiri Cabang Surabaya. Meskipun demikian, bagi beberapa anggota di BMT UGT Sidogiri Cabang



*return* yang kompetitif dibanding lembaga keuangan lain. Meskipun demikian bukan berarti BMT UGT Sidogiri dapat mengesampingkan hal ini. Anggota mungkin tidak akan beralih ke lembaga keuangan konvensional, tetapi mereka akan beralih ke lembaga keuangan syariah lainnya yang dirasa mampu memberikan bagi hasil yang lebih menguntungkan. Anggota akan semakin rasional, dan semakin kritis untuk menentukan dimana mereka akan menyimpan dananya.

Pada penelitian ini menunjukkan bahwa bagi anggota, saat ini BMT UGT Sidogiri Cabang Surabaya dirasa telah memberikan *return* yang kompetitif. Meskipun anggota juga tidak menganggap *return* yang diberikan jauh lebih tinggi dibandingkan lembaga keuangan lain. Namun, tidak adanya biaya administrasi yang dibebankan menjadikan deposito di BMT UGT Sidogiri Cabang Surabaya dirasa lebih menguntungkan daripada lembaga keuangan lain. Hal tersebut juga merupakan faktor mengapa anggota memilih menggunakan produk deposito di BMT UGT Sidogiri.

## **2. Pengaruh Operasional BMT Terhadap Keputusan Anggota untuk Tetap Menjadi Anggota di BMT UGT Sidogiri Cabang Surabaya**

Operasional BMT tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan anggota untuk tetap menjadi anggota di BMT UGT Sidogiri Cabang Surabaya. Hasil penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa operasional BMT secara parsial tidak berpengaruh terhadap keputusan

anggota untuk tetap menjadi anggota di BMT UGT Sidogiri Cabang Surabaya. Hal ini ditandai dengan koefisien variabel tingkat *return* sebesar 1,448 dengan nilai t tabel sebesar 2,00247.

Pada penelitian ini variabel operasional BMT diukur dari sisi kualitas pelayanan. Operasional yang buruk akan memicu terjadinya DCR di lembaga keuangan syariah. Menurut Fandy Tjiptono untuk mencapai tingkat keunggulan layanan, setiap karyawan harus memiliki keterampilan khusus, diantaranya memahami produk/jasa secara mendalam, berpenampilan rapi dan menarik, bersikap ramah dan bersahabat, menunjukkan komitmen dan responsivitas dalam melayani pelanggan, tidak tinggi hati karena merasa dibutuhkan, menguasai pekerjaan yang berkaitan langsung maupun tidak langsung dengan departemennya, mampu berkomunikasi secara efektif, bisa memahami dengan baik bahasa isyarat (*gesture*) pelanggan dan mampu menangani keluhan pelanggan secara profesional.<sup>3</sup> Hasil penelitian ini tidak relevan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Yonindya Rohmatur dan Dina Fitriasia Septarini yang mengatakan bahwa operasional bank berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan nasabah bank syariah di Surabaya.

Temuan penelitian ini juga tidak mendukung penelitian yang dilakukan oleh Anindhyta Budiarti (2009) yang berjudul ‘Pengaruh Kualitas Layanan dan Penanganan Keluhan Terhadap Kepuasan dan

<sup>3</sup> Fandy Tjiptono, *Service, Quality, dan Satisfaction*, (Yogyakarta: CV Andi Offset, 2016), 122.

Loyalitas Nasabah Bank Umum Syariah di Surabaya” yang menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah bank umum syariah di Surabaya. Menurut penelitian ini loyalitas nasabah dapat dioptimalkan secara cepat melalui pemberian kualitas layanan yang baik.

Menurut Christopher Lovelock, et al dasar bagi loyalitas sesungguhnya terletak ada kepuasan pelanggan dimana kualitas layanan menjadi input utamanya. Pelanggan yang sangat puas atau bahkan menyenangi layanan cenderung menjadi pelanggan yang loyal. Artinya kualitas layanan sangat mempengaruhi loyalitas pelanggan terhadap suatu perusahaan atau lembaga. Namun, penelitian ini menunjukkan hasil yang berbeda. Temuan pada penelitian menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh BMT terhadap anggota tidak memiliki pengaruh terhadap keputusan anggota untuk tetap menyimpan dananya di BMT UGT Sidogiri Cabang Surabaya. Artinya, kualitas pelayanan yang meliputi fasilitas fisik, kemampuan pelayanan, kecepatan dalam memberikan pelayanan, kemampuan dalam menanggapi keluhan, keterampilan, keramahan, dan kemampuan komunikasi yang diterima oleh anggota selama ini belum melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan oleh anggota.

BMT sebagai lembaga keuangan mikro berbasis syariah dan sebagai lembaga swadaya masyarakat merupakan lembaga keuangan yang tidak digerakkan untuk mencari profit semata, tetapi juga motif sosial. BMT







kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah mencintai orang-orang yang bertawakkal.<sup>5</sup>

jasa *pick up* layanan, yakni layanan penyimpanan dan penarikan dana yang dilakukan oleh petugas dengan mendatangi rumah anggota sebagai bentuk pemberian kemudahan transaksi bagi para anggotanya. Namun, bagi anggota hal tersebut masih belum sesuai dengan harapan mereka. Beberapa kendala seperti ketika anggota membutuhkan dana mereka pada hari libur kantor (hari jum'at), atau ketika anggota membutuhkan dana diluar jam kantor menjadi alasan bahwa pelayanan BMT UGT Sidogiri Cabang Surabaya belum sesuai dengan harapan mereka. Fasilitas ATM sendiri sebenarnya tidak berkaitan langsung dengan transaksi deposito, sebab untuk pembukaan dan pencairan deposito sendiri berbeda dengan tabungan yang bisa diambil setiap saat, dan pencarian dana bisa melalui fasilitas ATM (jika ada). Namun, karena sebagian besar anggota memiliki simpanan deposito sekaligus tabungan maka hal ini menjadi hal yang penting bagi anggota.

Secara empiris dari fakta lapangan yang diperoleh melalui wawancara terhadap beberapa responden, kualitas layanan yang belum sesuai dengan harapan anggota tidak mempengaruhi loyalitasnya karena bagi anggota hal tersebut bukan menjadi faktor yang mendorong anggota untuk menyimpan dananya di BMT UGT Sidogiri. Faktor *branding* Sidogiri yang melekat pada BMT UGT Sidogiri Cabang Surabaya yang kemudian menjadikan anggota loyal terhadap BMT UGT Sidogiri. Nama Sidogiri sesungguhnya telah memenuhi persepsi baik anggota terhadap BMT UGT Sidogiri, meskipun sebenarnya BMT UGT

Sidogiri bukan merupakan koperasi yang dimiliki oleh Pondok Pesantren Sidogiri tetapi stigma yang melekat pada anggota adalah BMT UGT Sidogiri merupakan koperasi yang dikelola oleh Pondok Pesantren Sidogiri.

Loyalitas anggota sebenarnya dapat dibangun dengan strategi lain untuk menghindari BMT UGT Sidogiri dari risiko DCR. BMT UGT Sidogiri Cabang Surabaya memiliki strategi untuk mengembangkan ikatan loyalitas dengan anggota diantaranya dengan mempererat hubungan dengan anggota melalui *cross selling* sehingga satu anggota atau satu keluarga memiliki beberapa rekening deposito, tabungan, dan produk lainnya yang ditawarkan oleh BMT UGT Sidogiri. Selain itu BMT UGT Sidogiri juga mendorong loyalitas anggota dengan memberikan hadiah undian bagi anggota yang menandatangani dananya di BMT UGT Sidogiri. Program hadiah ini diharapkan mampu mendorong anggota untuk tetap menandatangani dananya di BMT UGT Sidogiri Cabang Surabaya.

### 3. Pengaruh Ekspektasi Imbal Hasil Terhadap Keputusan Anggota untuk Tetap Menjadi Anggota di BMT UGT Sidogiri Cabang Surabaya

Ekspektasi imbal hasil tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan anggota untuk tetap menjadi anggota di BMT UGT Sidogiri Cabang Surabaya. Hasil penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa ekspektasi imbal hasil secara parsial tidak berpengaruh dan

memiliki hubungan negatif terhadap keputusan anggota untuk tetap menjadi anggota di BMT UGT Sidogiri Cabang Surabaya. Hal ini ditandai dengan koefisien variabel ekspektasi imbal hasil sebesar -0,592 dengan nilai t tabel sebesar 2,00247.

Hal ini mendukung penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Yonindya Rohmatur dan Dina Fitriisa Septarini yang menyatakan bahwa ekspektasi imbal hasil tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian anggota. Hal serupa juga disebutkan dalam penelitian Normawati dalam Yonindya Rohmatur dan Dina Fitriisa Septarini yang menyatakan bahwa pengetahuan tentang bagi hasil tidak berpengaruh terhadap loyalitas nasabah. Namun, penelitian ini tidak mendukung pernyataan Imam Wahyudi, et al dalam bukunya yang berjudul Manajemen Risiko Bank Islam yang menyebutkan bahwa ketika nasabah menaruh dananya di bank, nasabah memiliki ekspektasi imbal hasil yang ingin didapat. Bagi nasabah yang rasional, terjadinya perubahan ekspektasi imbal hasil akan mempengaruhi perilakunya. Perubahan ekspektasi imbal hasil tersebut dapat memicu pemindahan dana ke bank lain.

Ekspektasi imbal hasil sebagai salah satu faktor pemicu DCR dalam penelitian ini mengandung pengertian harapan anggota atas imbal hasil yang ingin didapat. Bagi anggota yang rasional, terjadinya perubahan ekspektasi imbal hasil tersebut dapat memicu pemindahan dana ke lembaga keuangan lain. Kecilnya angka dari hasil penelitian

mengindikasikan bahwa anggota tidak terlalu memiliki ekspektasi imbal hasil yang tinggi sehingga ketika imbal hasil yang diperoleh rendah tidak mempengaruhi keputusan anggota untuk tetap menjadi anggota di BMT UGT Sidogiri Cabang Surabaya.

Ekspektasi imbal hasil yang tidak berpengaruh terhadap keputusan anggota untuk tetap menjadi anggota di BMT UGT Sidogiri Cabang Surabaya menunjukkan bahwa semakin tinggi harapan yang dimiliki anggota terhadap imbal hasil yang akan di dapat tidak berarti semakin besar kecenderungan anggota untuk memilih menjadi anggota di BMT UGT Sidogiri Cabang Surabaya. Anggota menyimpan dananya di BMT UGT Sidogiri Cabang Surabaya tidak semata-mata karena ingin memperoleh imbal hasil yang tinggi, namun lebih kepada mempertimbangkan kualitas penerapan nilai-nilai Islam yang diterapkan di BMT UGT Sidogiri. Meskipun harapan imbal hasil anggota tidak mempengaruhi loyalitasnya terhadap BMT UGT Sidogiri namun, anggota tetap memiliki harapan untuk memperoleh imbal hasil yang kompetitif melalui produk lain yang ditawarkan oleh BMT UGT Sidogiri. Oleh karena itu anggota lebih menyukai produk deposito dan saham karena produk tersebut memberikan imbal hasil yang lebih tinggi daripada produk tabungan. Adanya program hadiah undian berupa mobil, umrah, dan sebagainya yang diberikan BMT UGT Sidogiri Cabang Surabaya bagi anggota yang menandatangani juga menjadi hal

yang mendorong anggota untuk tetap menyimpan dananya di BMT UGT Sidogiri Cabang Surabaya.

4. Pengaruh Tingkat *Return*, Operasional BMT, dan Ekspektasi Imbal Hasil Secara Simultan Terhadap Keputusan Anggota untuk Tetap Menjadi Anggota di BMT UGT Sidogiri Cabang Surabaya

Tingkat *return*, operasional BMT, dan ekspektasi imbal hasil secara bersama-sama tidak berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan anggota untuk tetap menjadi anggota di BMT UGT Sidogiri Cabang Surabaya. Hal ini ditandai dengan koefisien F hitung sebesar 2,304 dengan nilai F tabel sebesar 2,77.

Hasil uji model pengaruh 3 faktor pemicu DCR yakni tingkat *return*, operasional BMT, dan ekspektasi imbal hasil dengan estimasi model regresi linier berganda menunjukkan bahwa tidak seluruh faktor tersebut berpengaruh secara positif terhadap keputusan anggota untuk tetap menjadi anggota di BMT UGT Sidogiri Cabang Surabaya. Ekspektasi imbal hasil menunjukkan korelasi negatif terhadap keputusan anggota untuk tetap menjadi anggota di BMT UGT Sidogiri Cabang Surabaya. Korelasi negatif ini menunjukkan bahwa peningkatan ekspektasi imbal hasil anggota akan berdampak pada penurunan loyalitas anggota terhadap BMT UGT Sidogiri Cabang Surabaya.

Variabel tingkat *return*, operasional BMT, dan ekspektasi imbal hasil secara simultan berpengaruh terhadap variabel keputusan anggota untuk tetap menjadi anggota sebesar 10,8% sedangkan sisanya dipengaruhi oleh





menyimpan dananya di BMT UGT Sidogiri Cabang Surabaya meskipun tingkat *return*, operasional BMT yang mereka terima tidak sesuai dengan harapan dan anggota memiliki perubahan atas ekspektasi imbal hasil yang ingin didapat.

Motivasi lain anggota menyimpan dananya di BMT UGT Sidogiri adalah karena nama Sidogiri yang tercantum sebagai *branding* BMT. Seperti yang telah dipaparkan dalam pembahasan sebelumnya bahwa BMT UGT Sidogiri didirikan oleh beberapa orang yang berada dalam satu Urusan Guru Tugas Pondok Pesantren Sidogiri. Nama Sidogiri sendiri merupakan nama sebuah Pondok Pesantren yang berada di Pasuruan, Jawa Timur. Sidogiri sebagai *brand* BMT sangat berperan terhadap loyalitas anggota, mengingat sebagian besar anggota merupakan alumni Pondok Pesantren Sidogiri. Selain itu, nama Sidogiri yang tercantum sebagai *brand* BMT juga menciptakan kepercayaan yang tinggi bagi anggota. Adanya kata Sidogiri menjadikan anggota timbulnya kepercayaan bahwa dana anggota akan aman jika disimpan dan dikelola oleh BMT UGT Sidogiri karena dikelola di bawah naungan Pondok Pesantren Sidogiri yang sudah memiliki *image* baik dimata anggota. Beberapa anggota bahkan tidak mempermasalahkan jika dana deposito mereka tidak bisa dicairkan jika memang itu untuk kepentingan Pondok Pesantren Sidogiri. Anggapan masyarakat BMT UGT Sidogiri merupakan BMT milik Pondok Pesantren Sidogiri, namun sebenarnya BMT UGT Sidogiri bukan BMT milik pondok pesantren dan memiliki yang terpisah dengan Pondok Pesantren Sidogiri. Kendati demikian, BMT UGT



Sidogiri dalam pengawasannya tetap berada dibawah naungan pengurus Pondok Pesantren Sidogiri.

Ikatan alumni Pondok Pesantren Sidogiri yang kuat juga merupakan salah satu faktor lain yang menjadikan anggota BMT UGT Sidogiri memiliki loyalitas yang tinggi. Hampir seluruh anggota BMT UGT Sidogiri merupakan santri atau alumni dari Pondok Pesantren Sidogiri. Ikatan yang kuat itulah yang kemudian menjadikan anggota tetap loyal terhadap BMT UGT Sidogiri meskipun BMT UGT Sidogiri belum mampu memberikan pelayanan sesuai dengan harapan mereka. Hal-hal tersebut yang kemudian menjadi keunggulan bersaing BMT UGT Sidogiri dengan lembaga keuangan lain. Risiko-risiko yang pada umumnya dialami oleh lembaga keuangan seperti risiko DCR yang dapat mengakibatkan risiko-risiko lain bisa diminimalisir dengan tingginya loyalitas yang dimiliki oleh anggotanya.

Hasil dari penelitian ini yang menunjukkan bahwa faktor pemicu DCR tidak berpengaruh terhadap keputusan anggota untuk tetap menjadi anggota di BMT UGT Sidogiri Cabang Surabaya. Artinya dalam jangka pendek BMT UGT Sidogiri tidak rentan mengalami risiko penarikan dana yang dilakukan oleh nasabah akibat faktor-faktor tersebut karena BMT UGT Sidogiri masih menjadi BMT *leader* di Indonesia. Namun secara keberlanjutan BMT UGT Sidogiri tetap harus mengantisipasi risiko ini, karena dalam jangka panjang akan muncul pesaing-pesaing yang akan mengancam eksistensi BMT UGT Sidogiri. Melihat kesuksesan BMT UGT Sidogiri bukan tidak mungkin jika kemudian pondok pesantren lain mendirikan BMT. Jika kemudian BMT



## PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian dan analisa pada bab yang telah dibahas sebelumnya, maka kesimpulan yang diperoleh dari penelitian Pengaruh Faktor Pemicu *Displaced Commercial Risk* terhadap Keputusan Anggota untuk Tetap Menjadi Anggota di BMT UGT Sidogiri Cabang Surabaya adalah:

1. Variabel bebas Tingkat *return* ( $X_1$ ) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap keputusan anggota untuk tetap menjadi anggota di BMT UGT Sidogiri Cabang Surabaya. Hal ini ditandai dengan koefisien variabel tingkat *return* sebesar 2,073 dengan nilai t tabel sebesar 2,00247. Berdasarkan hasil wawancara terhadap beberapa responden, anggota menyimpan dananya di BMT UGT Sidogiri Cabang Surabaya karena *return* yang diberikan cukup kompetitif. Selain itu tidak adanya biaya administrasi menjadikan deposito di BMT UGT Sidogiri dianggap lebih menguntungkan. Hal itulah yang menjadikan anggota tetap menyimpan dananya di BMT UGT Sidogiri.
2. Variabel bebas operasional BMT ( $X_2$ ) tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan anggota untuk tetap menjadi anggota di BMT UGT Sidogiri Cabang Surabaya. Hal ini ditandai dengan koefisien variabel tingkat *return* sebesar 1,448 dengan nilai t tabel sebesar 2,00247. Fakta dilapangan yang diperoleh melalui wawancara terhadap beberapa responden menunjukkan bahwa bagi anggota operasional pelayanan yang

3. Variabel bebas ekspektasi imbal hasil ( $X_3$ ) tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan anggota untuk tetap menjadi anggota di BMT UGT Sidogiri Cabang Surabaya. Hal ini ditandai dengan koefisien variabel ekspektasi imbal hasil sebesar -0,592 dengan nilai t tabel sebesar 2,00247. Fakta di lapangan menunjukkan bahwa anggota yang menandatangani dananya di BMT UGT Sidogiri Cabang Surabaya tidak memiliki ekspektasi imbal hasil yang ingin didapat. Hal ini karena anggota menyimpan dananya di BMT UGT Sidogiri tidak semata-mata karena imbal hasil semata, namun lebih karena faktor nilai-nilai keislaman yang dimiliki BMT UGT Sidogiri.

4. Variabel bebas tingkat *return* ( $X_1$ ), operasional BMT ( $X_2$ ), dan ekspektasi imbal hasil ( $X_3$ ) secara bersama-sama tidak berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan anggota untuk tetap menjadi anggota di BMT UGT Sidogiri Cabang Surabaya. Hal ini ditandai dengan koefisien F hitung sebesar 2,304 dan dengan nilai F tabel sebesar 2,77. Berdasarkan temuan lapangan yang diperoleh melalui wawancara terhadap beberapa responden tingkat *return* ( $X_1$ ), operasional BMT ( $X_2$ ), dan ekspektasi imbal hasil ( $X_3$ ) bukanlah menjadi faktor utama yang mempengaruhi anggota untuk

### 1. Bagi BMT UGT Sidogiri Cabang Surabaya

- [illegible]



## DAFTAR PUSTAKA

- Antonio, Syafi'i. *Bank Syariah dan Praktek*. Jakarta: Gema Insani, 2001.
- Arnawi, Mokhammad, Suprehatin. "The Influence of Satisfaction and Relationship Marketing on Loyalty with Individual Characteristics As a Moderator". *Journal of Indonesian Economy and Business*, Vol 26, Number 3, 2011.
- Arsyad, Noraziah Che, et al. "Determinats of Displaced Commercial Risk in Islamic Banking Institutions: Malaysia Evidence". *Trikonomika*, Volume 13, No 2, Desember 2014.
- Budiarti, Anindhyta. "Pengaruh Kualitas Layanan dan Penanganan Keluhan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Umum Syariah di Surabaya", *Ekuitas*, Vol 15, No 2, 2011.
- Fikriyah, Khusnul. "Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa dan Penerapan Etos Kerja Pelayanan Islami terhadap Loyalitas Muzakki pada Lembaga Zakat di Surabaya". Tesis—Universitas Airlangga, 2013.
- Greuning, Hennie Van, Zamir Iqbal. *Analisis Risiko Perbankan Syariah*. Jakarta: Salemba Empat, 2011.
- Hasanah, Heni et al. "Displaced Commercial Risk: Empirical Analysis on the Competition between Conventional dan Islamic Banking in Indonesia". *Advanced in Natural and Aplied Sciences*, 7, 2013.
- Htay dan Salman, "Practice of Profit Equalization Reserve by Islamic Bank", *International Journal of Research*, Volume 2, No 2, 2013.
- Idroes, N Ferry. *Manajemen Risiko Perbankan Pemahaman Pendekatan 3 Pilar Kesepakatan Basel II Terkait Aplikasi Regulasi dan Pelaksanannya di Indonesia*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2008.
- Indonesia, Ikatan Bankir. *Manajemen Kesehatan Bank Berbasis Risiko*. Jakarta: PT Gramedia, 2016.
- Karim, Adiwarman. *Bank Islam: Analisis Fiqih dan Keuangan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2013.

- Khan, Tariqullah. Habib Ahmed, *Manajemen Risiko Lembaga Keuangan Syariah*. Jakarta: PT Bumi Aksara, 2008.
- Kotler, Philip, dan Kevin Lane Keller. *Manajemen Pemasaran Edisi 12*. Jakarta: Indeks, 2009.
- Kountur, Ronny. *Mudah Memahami Risiko Perusahaan*. Jakarta: PPM, 2008.
- Lovelock, Christopher et al. *Pemasaran Jasa Perspektif Indonesia*. Jakarta: Penerbit Erlangga, 2010.
- Misanam, Munrokhim, Lili Liana. “Bunga Bank, Bagi Hasil, dan Relijiusitas: Suatu Investigasi Loyalitas Nasabah Terhadap Perbankan Syariah”. *Sinergi Kajian Bisnis dan Manajemen*. Vol 9, No 1, Januari 2007.
- Musdalifah, Ifa, Sirajuddin. “BMT di Tengah Masyarakat Ekonomi Asean (Studi Kasus Pada BMT Sinar Surya Makassar)”. <http://journal.uin-alauddin.ac.id/index.php/Iqtisaduna/article/view/2378>, diakses pada 10 September 2017
- Mustadifah, Wiwit. “Proses Manajemen Risiko Terhadap Displaced Commercial Risk Pada Bank Syariah Mandiri KC Banyuwangi”. Skripsi—Universitas Airlangga, 2015
- Rahayu, Aprilia Tri dan Bambang Pranowo. “Analisis Pengaruh Tingkat Suku Bunga Deposito bank Konvensional terhadap Deposito *Mudharabah* pada Bank Syariah di Indonesia”. *Jurnal Ekonomi dan Studi Pembangunan*, Volume 4, No 1, Maret 2012.
- Rasyid, Abdul. “Sekilas Tentang Lembaga Keuangan Mikro Syariah di Indonesia”, <http://business-law.binus.ac.id/2017/03/31/sekilas-tentang-lembaga-keuangan-mikro-syariah-di-indonesia>, diakses pada 09 September 2017.
- Rivai, Veitzhal, Rifki Ismail. *Islamic Risk Management for Islamic Bank Risiko Bukan untuk ditakuti Tapi dihadapi dengan Cerdik, Cerdas, dan Profesional*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2013.
- Rohmatur, Yonindya dan Dina Fitrisia S. “Dampak Faktor Pemicu Terjadinya Displaced Commercial Risk Terhadap Keputusan Nasabah untuk Tetap Menjadi Nasabah di Bank Syariah di Surabaya”. *Jurnal Ekonomi Syariah Teori & Terapan*, Vol 3, No 9, 2016.



- Rustam, Bambang Rianto. *Manajemen Risiko Perbankan Syariah di Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat, 2013.
- Sangadji, Etta Mamang, Sopiah. *Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta: CV Andi Offset, 2013.
- Sinaga, Asmawarna. “Analisis Pengaruh Tingkat Suku Bunga (BI Rate), Bagi Hasil, Inflasi dan Harga Emas Terhadap Jumlah Deposito Mudharabah Perbankan Syariah Periode 2010-2015”/. *Analytica Islamica*, Vol 5, No 2, 2016.
- Siregar, Sofyan. *Statistika Deskriptif untuk Penelitian*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2010.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi. (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta, 2015.
- , *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta, 2011.
- Sumiyanto, Ahmad. *BMT Menuju Koperasi Modern*. Yogyakarta: ISES Publishing, 2008.
- Supranto, J. *Statistik Teori dan Aplikasi Edisi 7*. Jakarta: Erlangga, 2009.
- Suprayogi, Noven. “Displaced Commercial Risk, dan Kemurnian Bank Syariah”. [http:// noven-suprayogi-feb.web.unair.ac.id](http://noven-suprayogi-feb.web.unair.ac.id) diakses pada 11 September 2017.
- Susilo, Edi. “Manajemen Likuiditas Lembaga Keuangan Mikro Syariah Non Bank (BMT) dengan Akad Tawarruq”. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, Vol.03, No.01, Maret 2017.
- Susyanti, Jeni. *Pengelolaan Lembaga Keuangan Syariah*. Malang: Empat Dua, 2016.
- Tanjung, Hendri, Abrista Devi. *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam*. Jakarta: Gramata Publishing, 2013.
- Tjiptono, Fandy, Anastasia Diana. *Pelanggan Puas ? Tak Cukup!*. Yogyakarta: CV Andi Offset, 2015.

